



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen  
La voce dei consumatori

lvh apa

Wirtschaftsverband Handwerk und Dienstleister  
Confartigianato Imprese

## E-Commerce – Was ist vor der Umsetzung zu beachten?

*Tipps vom Verkauf bis zur Onlineschlichtung*

## E-Commerce – Cosa sapere prima di iniziare

*I consigli dalla vendita alla conciliazione online*

12.06.2017



Alessandro Marchesini

(Verona 1663-1738)

*Gerechtigkeit und Frieden verbinden*

*Italien und Deutschland durch den Handel*

1698

Merkantilmuseum Bozen



Wir verwenden die deutsche und italienische Sprache je nach Bedarf.

Usiamo la lingua italiana e tedesca, a seconda delle necessità.



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen  
La voce dei consumatori

lvhapa

Wirtschaftsverband Handwerk und Dienstleister  
Confartigianato Imprese

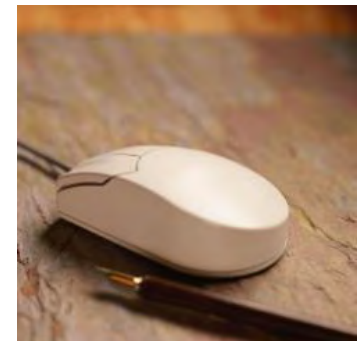
# Die Welt des E-Commerce Il mondo dell'E-Commerce



- **Definition E-Commerce**

alle Handelstätigkeiten und Transaktionen, die mittels Internet durchgeführt werden, einschließlich der Vermarktung von Gütern und Dienstleistungen (Gegenstände, Reisen, Urlaub, Kurse, Beratungen, Öffentliche Verwaltung, usw)

svolgimento di attività commerciali e di transazioni per via elettronica, compresa la commercializzazione di beni o servizi realizzata tramite Internet (oggetti, ferie, viaggi, corsi, consulenze, PA ecc.)



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

**WIFO**

Institut für  
Wirtschaftsforschung

**IRE**

Istituto di  
ricerca economica

Quellen der Daten: Astat und Wifo der Handelskammer Bozen.

*Astat: Erhebung für die Jahre 2014 und 2015*

*Wifo: Erhebung Mai 2017*

Fonte dei dati: Astat e IRE della Camera di commercio di Bolzano

*Astat: rilevazione sugli anni 2014 e 2015*

*IRE: rilevazione maggio 2017*



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

70,7% der Südtiroler über 6 Jahren nutzen das Internet.  
Il 70,7% degli altoatesini sopra i 6 anni di età usa Internet.

Personen zwischen 6 und 55 Jahren nutzen mehr Internetfunktionen; über 55 Jahre nimmt die Nutzung von verschiedenen Internetfunktionen ab.

Persone da 6 a 55 anni usano più funzioni internet; dopo i 55 anni cala l'uso delle varie funzioni offerte dai siti.



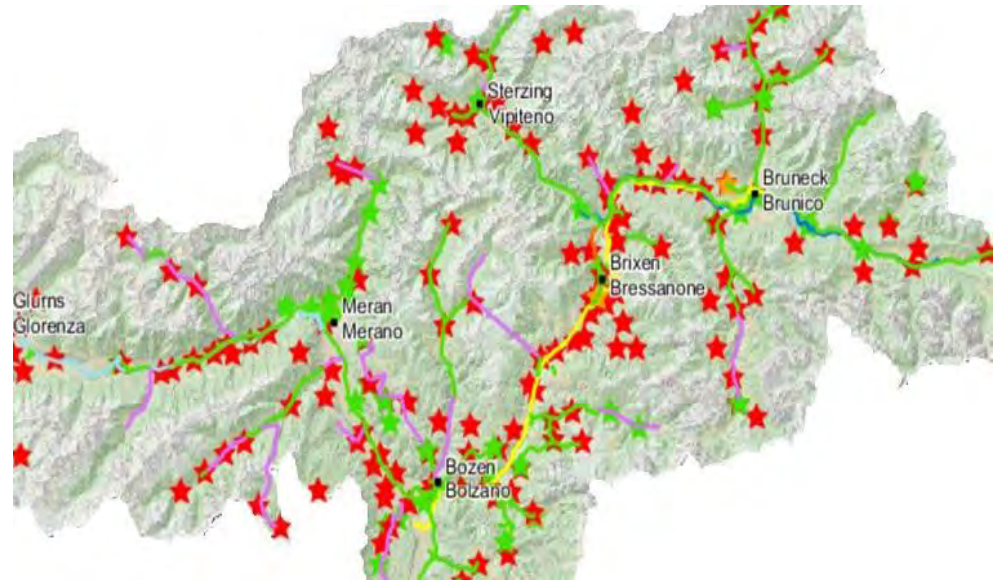
ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

*Quelle: Astat*

In Südtirol verfügen 96,1 % der Unternehmen über eine Breitbandverbindung. Außerdem stellt Astat anhand von bestimmten Indikatoren fest, dass 12,9% der Südtiroler Unternehmen als „hoch“ digitalisiert bewertet werden können.

In Alto Adige il 96,1% delle imprese dispone di un collegamento a banda larga.

Inoltre Astat rileva che, in base a determinati indicatori, il 12,9% delle imprese altoatesine può essere considerato come “altamente” digitalizzato.



- ★ Pops der Autonomen Provinz Bozen
- ★ Verteiler der Telecom Italia
- ★ Pops der Brennercom



ALTERNATIVE STREITBEILGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

Im Jahr 2015 wurde Internet mehr für kulturelle Zwecke genutzt (Zeitungen, Nachrichten, E-Bücher usw.).



Knapp 8% der Internet-Nutzer haben Online-Kurse besucht.

Nell'anno 2015 internet è stato utilizzato più per motivi culturali (giornali, notizie, e-book ecc.).

Ca. l'8% degli utenti ha usato internet per frequentare corsi-online.



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

*Quelle: Astat*



# Öffentliche Verwaltung und digitale Welt

## Digitale Identität Identità digitale

Account: username e password

SPID

Zustellungen

Responsabilità per i prodotti venduti (bevande alcoliche )

Recapito qualificato/Notifica

## Digitaler Wohnsitz Domicilio digitale

Ein Wohnsitz (ausgewählt), aber mehrere PEC-Adressen

Un domicilio (eletto) , molte PEC

## Digitales Dokument Documento digitale

Erstellung  
Aufbewahrung  
Übermittlung  
Änderung

Creazione  
Conservazione  
Invio  
Alterazione

## Digitale Unterschrift Firma digitale

Sicherheit der Transaktionen

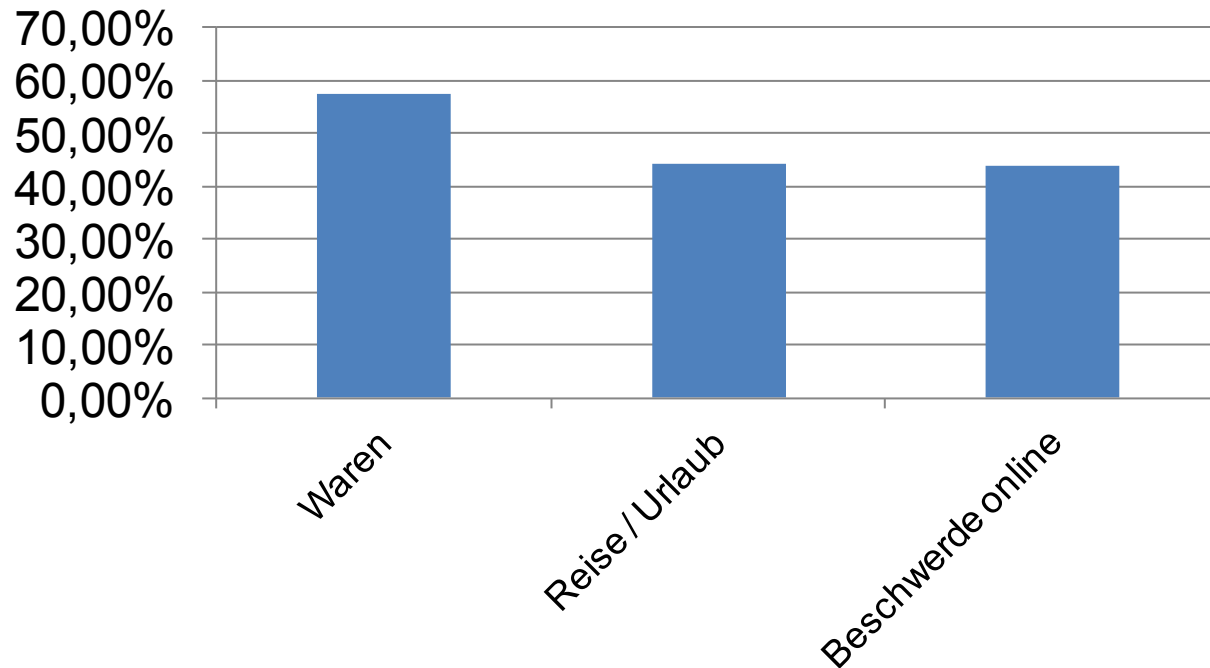
Certezza delle transazioni



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA



## Worüber informieren sich die Internet-Nutzer?



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

Quelle: Astat

Die Südtiroler kaufen eher für geringere Beträge: durchschnittlich 100,00 € im Dreimonatszeitraum.

Nur einer von 50 Südtirolern kauft für mehr als 500,00 €

Gli Altoatesini acquistano prodotti e servizi tendenzialmente di importo basso: mediamente 100,00 € nell'arco di un trimestre.

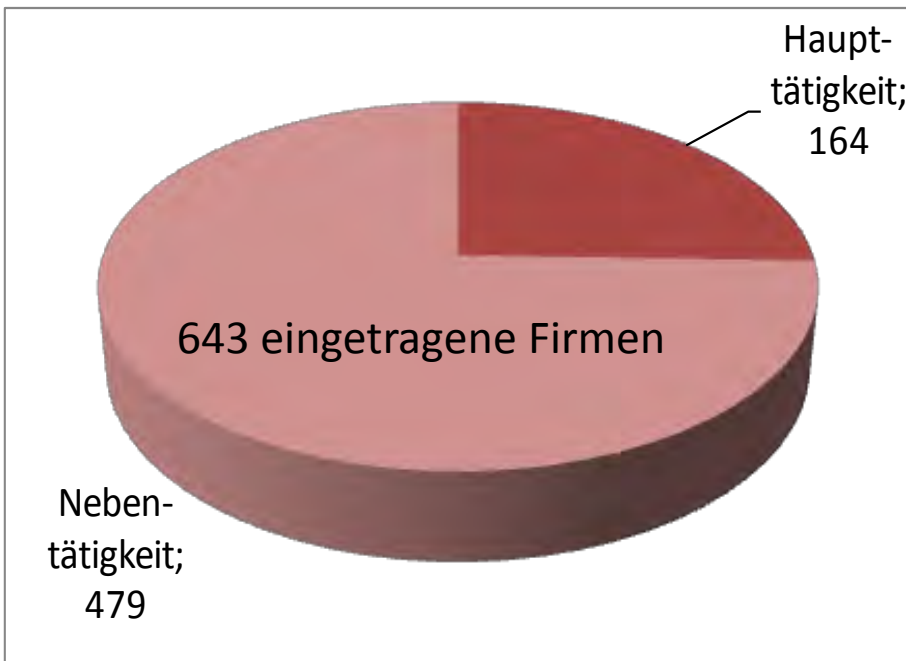
Solo un Altoatesino su 50 spende più di 500,00 €



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

*Quelle: Astat*

# Eingetragene Firmen in der Autonomen Provinz Bozen



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

Quelle: Wifo

**Beschäftigte Addetti** 859

**Umsatz Fatturato** > 1 Mia €

**Wertschöpfung Valore aggiunto** > 180 Mio €

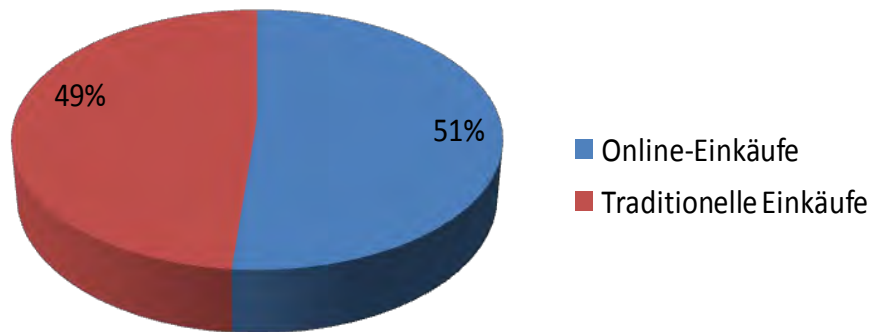


ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

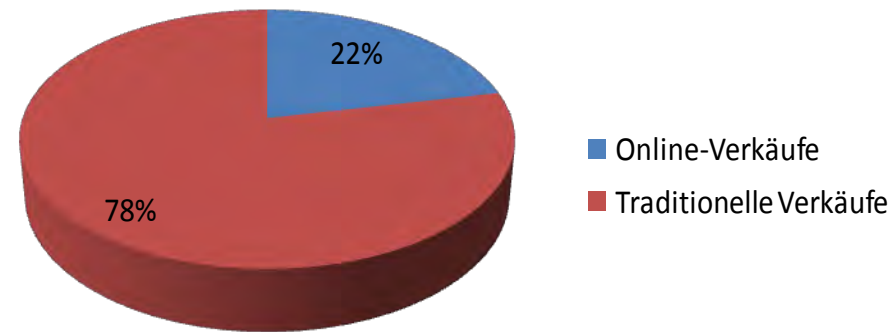
*Quelle: Wifo*

# Online-Handel bei Unternehmen

## Online-Einkäufe



## Online-Verkäufe

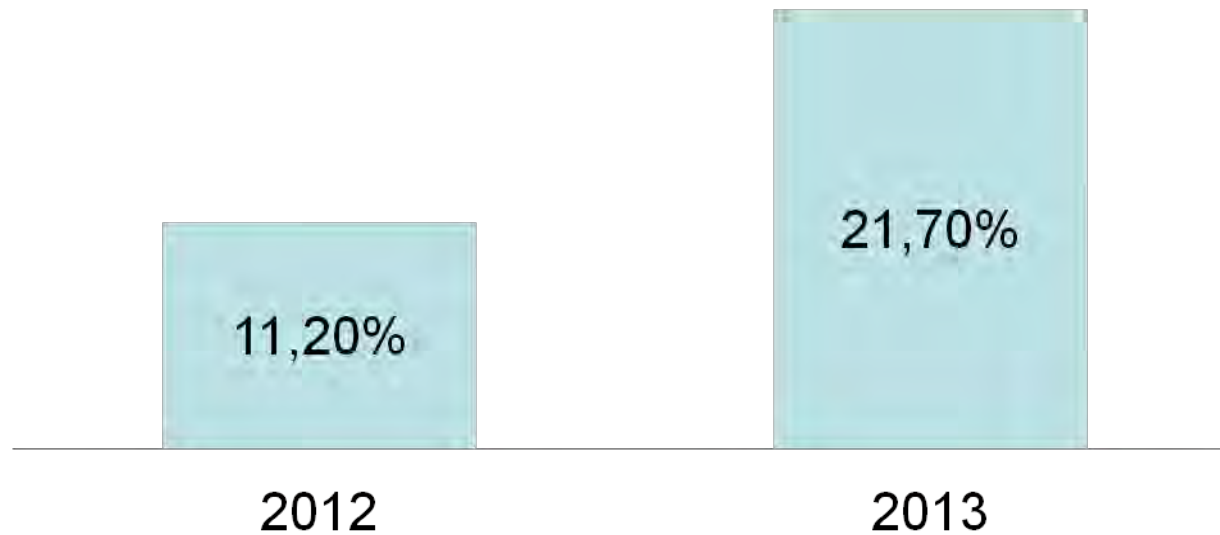


ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

Quelle: Astat

# Online-Verkauf

- Verkauf Waren und DL über Webseite oder andere Formen der elektronischen Datenübertragung

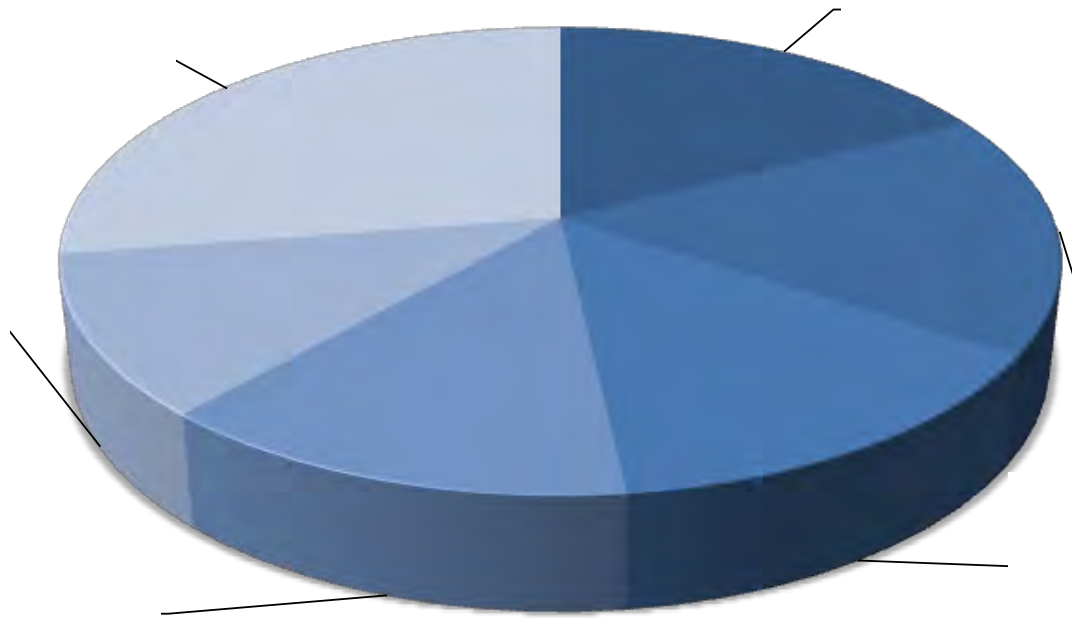


ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

Quelle: Astat

# Probleme der Einführung und Verwaltung der Verkäufe über das Internet

Aussagen der Unternehmen



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

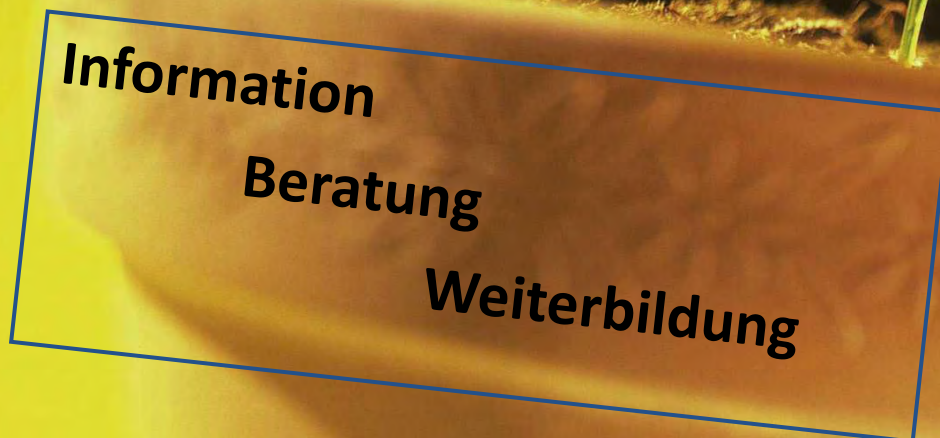
Quelle: Astat

# Anlaufstelle für Unternehmer /-innen

Service für Unternehmensgründung  
der Handelskammer Bozen

Tel. 0471/945 671 -531

[startup@handelskammer.bz.it](mailto:startup@handelskammer.bz.it)





**Im alltäglichen Leben sind Konflikte leider nicht zu vermeiden.**

**Nella vita quotidiana non si possono evitare i conflitti.**

**Wir können aber entscheiden, wie wir mit Konflikten umgehen wollen.**

**Ma possiamo decidere, come gestirli.**



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

# Auch das ist Innovation:

Ein effizientes Konfliktmanagement trägt zur  
Wirtschaftsentwicklung bei

## Anche questa è innovazione:

Una gestione dei conflitti efficiente contribuisce  
allo sviluppo economico

### ADR – Verfahren

Alternative **D**ispute **R**esolution

Appropriate **D**ispute **R**esolution



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

**ADR = Alternative Dispute Resolution  
Appropriate Dispute Resolution**

**ODR = Online Dispute Resolution**



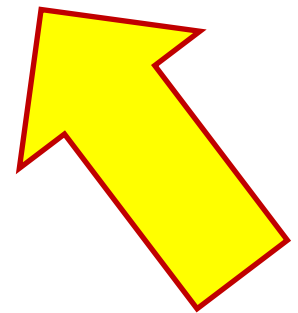
ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

## Lösung eines Streitfalls durch einen Dritten.

### Soluzione di una controversia con l'intervento di un terzo

#### Der Dritte kann....: Il terzo può...:

- a) die Lösung entscheiden und auferlegen  
imporre la soluzione
- b) eine Lösung vorschlagen | proporre una soluzione
- c) niemals eine Lösung vorschlagen  
non proporre mai una soluzione



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

# 1635 - Der Merkantilmagistrat...hochmodern



Das Wappen

Zwei Instanzen, jeweils ein Konsul und zwei Beirichter

deutsche und italienische Sprache gleichberechtigt

*Sine figura et strepitu*, also ohne jeglicher Förmlichkeit

Maximale Dauer: 48 Stunden

Kostenlos

Den Verfahren wohnten Handelsexperten bei, es herrschte Anwaltsverbot



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

**Unsere Dienste**  
**I nostri servizi**

**ADR-Alternative  
Streitbeilegung  
Giustizia  
alternativa**

1988 – Schiedsverfahren  
Arbitrato

1988 – Vertragsgutachten  
Perizia contrattuale

1988 – Schiedsgutachten  
Arbitraggio

2003 – freiwillige Mediation  
Mediazione facoltativa

2011 - Mediation GVD 28/2010  
Mediazione ai sensi dlgs 28/10

2016 – ADR - Consumer

2016/17 – Überschuldungsstelle  
Organismo per la gestione  
del sovraindebitamento



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

# ADR – Consumer



HANDELSKAMMER  
CAMERA DI COMMERCIO  
CHAMBER OF COMMERCE  
BOZEN | BOLZANO



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

Ein spannender Übergang von ADR zu ODR – Online Dispute Resolution

Una transizione interessante da ADR a ODR - Online Dispute Resolution



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

## Die wesentlichen Prinzipien dieser Bestimmungen:

Schutz der Verbraucher

Schutz des Binnenmarktes als europäische Realität

Förderung von Wachstum und Vertrauen

Datenschutz



## I più importanti principi che emergono da queste disposizioni:

Tutela dei consumatori

Tutela del mercato interno, quale realtà europea

Promozione di crescita e di fiducia

Tutela dei dati



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA



# Vereinbarung zwischen Handelskammer und Verbraucherzentrale

## *Vorteile für Unternehmen*

- Unterzeichnet am 29/04/2016
- Zugang zur Plattform Onlineschlichter.it
- Schlichtungsvorschlag wird von einem Experten der Handelskammer geprüft
- Überprüfung der Internetseite; Kontrolle ob die Internetseite den neuen, italienischen und europäischen Gesetzesbestimmungen entspricht



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

# Protocollo d'intesa fra Camera di commercio e CTCU Alto Adige

## *Vantaggi per le imprese*

- Protocollo siglato il 29/04/2016
- Accesso al servizio Conciliareonline.it
- Controllo della proposta conciliativa da parte di un esperto della Camera di commercio di Bolzano;
- Controllo sull'aggiornamento del sito web alla nuova normativa nazionale ed europea

## Fazit:

Es braucht Mut, einen neuen Weg zu gehen.

Serve coraggio, per tentare una nuova via.

*Danke für die Aufmerksamkeit.  
Grazie per l'attenzione.*



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA

# KONTAKT

Alternative Streitbeilegung

Giustizia alternativa

Handelskammer Bozen

Camera di commercio di Bolzano

Ivo Morelato

[ivo.morelato@handelskammer.bz.it](mailto:ivo.morelato@handelskammer.bz.it)

0471 945 629



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG  
GIUSTIZIA ALTERNATIVA



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen  
La voce dei consumatori

**lvh**apa

Wirtschaftsverband Handwerk und Dienstleister  
Confartigianato Imprese

## E-Commerce – Was ist vor der Umsetzung zu beachten?

*Tipps vom Verkauf bis zur Onlineschlichtung*

## E-Commerce – Cosa sapere prima di iniziare

*I consigli dalla vendita alla conciliazione online*

12.06.2017



# UN ANNO DI CONCILIAREONLINE.IT: CONSIGLI ED ACCORGIMENTI PER CHI VENDE ONLINE



CONCILIAREONLINE.IT

ONLINESCHLICHTER.IT

# PRESENTAZIONE

- Organismo ADR per l'E-commerce inserito nella Piattaforma ODR della Commissione Europea.
- Normativa di riferimento Direttiva 2013/11/UE e Reg.524/2013/UE.
- Accreditato dall'AgCom in data 05/04/2016;
- RISOLUZIONE ONLINE delle controversie;
- GRATUITO anche per le imprese;
- PROTOCOLLO CON LA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLZANO (Camera Arbitrale).

# UN ANNO DI CONCILIAREONLINE.IT: DATI

- DATI ELABORATI DA MAGGIO 2016 A MAGGIO 2017:
- 63 conciliazioni sono stati elaborati nell'arco del primo anno di attività.
- Di queste 63 conciliazione il:
  - - 40% si è concluso con un esito positivo;
  - -41% si è concluso con un esito negativo;
  - -9% sono state chiuse per incompetenza;
  - -10% sono ancora attive
- Grande conferma anche per la “Best Practice” attivata dal CTCU e dalla Camera di commercio di Bolzano che può vantare un 75% di procedure conciliative positive a fronte di un 25% di negative..
- Nel 27% delle procedure conciliative trattate una delle parti era residente e/o stabilita in un altro stato membro dell'Unione Europea (Germania, Austria, Olanda, Lettonia, Francia, Belgio, Svezia, Finlandia, Spagna e Gran Bretagna).
- Nel 2016 Conciliareonline.it, oltre alle procedure conciliative trattate, ha fornito informazioni sulla normativa vigente in ambito di e-commerce a ben 212 tra consumatori ed imprese.

# CLAUSOLA CONCILIAREONLINE.IT

- IN DATA 29/04/2017 È STATO RINNOVATO IL PROTOCOLLO D'INTESA CON LA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLZANO.
- Clausola “Conciliareonline.it” da inserire nelle CGV:

“Per le controversie di consumo nascenti dal presente contratto in ambito di vendita di beni e servizi online tra [[www. inserire il nome dell'impresa/professionista](#)] e un Consumatore, garantiamo sin d'ora la nostra partecipazione alla procedura di risoluzione alternativa delle controversie promossa innanzi all'organismo ADR “Conciliareonline.it”:

Via Dodiciville, 2  
39100 Bolzano (BZ)  
tel. 0471/975597,  
fax 0471/979914,

e-mail [info@conciliareonline.it](mailto:info@conciliareonline.it) / [info@onlineschlichter.it](mailto:info@onlineschlichter.it),  
sito web [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it) / [www.onlineschlichter.it](http://www.onlineschlichter.it).

Il reclamo a Conciliareonline.it potrà essere presentato sul sito web [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it). Informiamo che il reclamo potrà essere presentato anche attraverso la Piattaforma ODR della Commissione Europea al link <http://ec.europa.eu/odr>.”



# CONCILIAREONLINE.IT



CONCILIAREONLINE.IT

[Avvio](#) [Chi siamo](#) [Certezza di qualità](#) [Regolamento](#) [Information in English](#) [Ulteriori informazioni](#) [Stampa](#)

*Chi compera online, deve poter anche presentare i propri reclami online.*

**Login-Utente** [Login-impresa](#)

Nome utente

Password [Password dimenticata?](#)

[Spedisci](#)

Non sei ancora registrato? [Clicca qui.](#)

Benvenuti sul portale delle conciliazioni online per le controversie di consumo nascenti dall'e-commerce!

Avete un problema con un venditore online? Avete effettuato un acquisto online che non è andato a buon fine? State pensando se rivolgervi ad un avvocato per far valere le vostre pretese in giudizio, ma, visto il valore del bene o del servizio



*Inviare il caso al conciliatore*

# CONCILIAREONLINE.IT

- PROCEDURA:
- Il consumatore compila ed invia il suo reclamo online
- L'Organismo contatta l'impresa e la invita a partecipare alla procedura fornendo le sue deduzioni
- Il conciliatore dell'organismo formula una proposta conciliativa, se possibile
- Protocollo con la Camera di Commercio di Bolzano: previo avallo della proposta conciliativa da parte di un esperto della CCIAA di Bolzano (solo se parte della procedura è un'impresa che ha aderito alla clausola “Conciliareonline.it”)
- Se la proposta viene accettata da tutte le parti del procedimento diventa vincolante tra le stesse, altrimenti la procedura si conclude e le parti sono libere di adire le vie legali

# CONCILIAREONLINE.IT

- MOTIVI DI RIFIUTO DELLA CONTROVERSIA:
- se la controversia è già stata oggetto di esame di altro organismo ADR o di altra autorità giudiziaria oppure se è tutt'ora pendente innanzi ai predetti organismi;
- se non è stato previamente tentato un contatto diretto tra le parti volto alla risoluzione bonaria del reclamo;
- se la domanda di accesso alla procedura non viene presentata entro 1 anno dalla data in cui la parte agente ha presentato reclamo diretto al professionista ai sensi della lettera b);
- se la controversia è futile o temeraria;
- se il valore della controversia è inferiore a Euro 40,00;
- se la controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo "Conciliareonline.it", così come meglio specificate nello Statuto e nel regolamento della procedura

# LOG-IN IMPRESA

DE

Pagina iniziale/homepage



Login

Nome utente\*

Password\*

Spedisci



[Password dimenticata?](#)



# MAGGIORI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE

## ART. 49 CODICE DEL CONSUMO:

- descrizione caratteristiche del bene/servizio;
- identità professionista (indirizzo, tel, , fax, e-mail, P.IVA/CF, etc);
- contatti post-vendita (e-mail, tel, fax, indirizzo);
- prezzo complessivo del bene / servizio + spese e tasse (oppure criteri di calcolo + spese e tasse);
- diritto di recesso, termini, modi ed esclusioni;
- modalità di pagamento e consegna + termini;
- garanzia legale + ev. altre garanzie commerciali;
- durata contratto e condizioni per recesso;
- Link Piattaforma ODR + Organismo ADR.

# INFO E CONSIGLI UTILI: COSA DEVO SAPERE

- DIRITTO DI RECESSO:
- ART. 52 CODICE DEL CONSUMO:
- 14 giorni di calendario: da consegna (Beni) o da conclusione del contratto (servizi)
- ART. 53 CODICE DEL CONSUMO:
- 12 MESI – se manca l'informativa sul recesso il termine per esercitarlo diventa di 1 anno.
- ART. 54 CODICE DEL CONSUMO: OBBLIGHI DEL VENDITORE
- – rimborso entro 14 gg.
- – no rimborso costi supplementari se il consumatore ha scelto tipo di consegna diversa da quella ordinaria:
- – il rimborso può essere trattenuto finché il consumatore dimostri di aver rispedito il bene

# INFO E CONSIGLI UTILI: COSA DEVO SAPERE

- ART. 57 CODICE DEL CONSUMO: OBBLIGHI DEL CONSUMATORE
- -14 giorni per riconsegnare i beni;
- -sostiene il costo della spedizione del bene se previsto nelle CGV (salvo che il bene per sua natura non possa essere restituito a mezzo posta es: mobili);
- - responsabile della diminuzione del valore del bene derivante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne la natura;
- ART. 54 CODICE DEL CONSUMO:
- - Onere della prova di aver esercitato il recesso: grava sul consumatore.

# INFO E CONSIGLI UTILI: COSA DEVO SAPERE

- **ART. 59 CODICE DEL CONSUMO: ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO**
- – se il contratto di servizio è già stato eseguito completamente con l'accordo del consumatore prima della scadenza dei 14 gg.;
- – fornitura di beni e servizi il cui prezzo è legato alla fluttuazione del mercato;
- – beni su misura o personalizzati;
- – fornitura di beni che si deteriorano o scadono rapidamente;
- – beni sigillati che sono stati aperti e per motivi igienici non si prestano ad essere restituiti (es. barattolo spray);
- – beni che dopo la consegna risultano inscindibilmente mescolati con altri;
- – contratti in cui il consumatore ha richiesto una visita del professionista per lavori urgenti;
- – registrazioni audio e video sigillate e software;
- – singoli giornali e riviste;
- – fornitura temporanea di alloggio non residenziale, trasporto di beni, servizi di noleggio auto, servizi catering, servizi relativi al tempo libero con data di esecuzione specifica;



# INFO E CONSIGLI UTILI: COSA DEVO SAPERE

- LA CONSEGNA:
- ART. 63 CODICE DEL CONSUMO: PASSAGGIO DEL RISCHIO:
  - – il rischio del perimento e/o danneggiamento del bene passa al consumatore quando entra materialmente in possesso del bene.
- LIMITAZIONI DEL PASSAGGIO DEL RISCHIO:
  - – accettazione con riserva specifica;
  - – danno occulto da trasporto – Termine di 8 gg. Ex art. 1698 c.c.
- ART. 61 CODICE DEL CONSUMO: TERMINI DI CONSEGNA
  - – Se non viene pattuito nulla il termine di consegna è di 30 gg.
  - – Termine supplementare;
  - – Risoluzione del contratto + rimborso + risarcimento del danno.
- IL TERMINE SUPPLEMENTARE NON SERVE SE:
  - – professionista si è rifiutato di consegnare il bene;
  - – se il termine era essenziale.

# INFO E CONSIGLI UTILI: COSA DEVO SAPERE

- ART. 62 CODICE DEL CONSUMO:
  - - nessun costo aggiuntivo per l'uso di determinati strumenti di pagamento;
- ARTT. 1698 CC e 130 CODICE DEL CONSUMO:
  - - Danno da trasporto (8 gg) VS. Garanzia Legale (60 gg) – quale applicare

# INFO E CONSIGLI UTILI: COSA DEVO SAPERE

- IL DIFETTO DI CONFORMITÀ E LA GARANZIA LEGALE (ARTT. 129 e ss. D.Lgs 206/2005).
- ART. 129 CODICE DEL CONSUMO: CONFORMITÀ
- *“Il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita”.*
- *CONFORMITÀ = – idoneità all'uso;*
  - *– conformità alla descrizione del bene nel contratto di vendita;*
  - *– qualità e prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo;*
  - *– idoneità all'uso particolare che ne vuole fare il consumatore se ciò è stato portato a conoscenza del venditore.*
- *NON C'È DIFETTO DI CONFORMITÀ SE IL CONSUMATORE ERA A CONOSCENZA DEL DIFETTO al momento della conclusione del contratto, NON POTEVA IGNORARLO con la normale diligenza, È DERIVATO DA ISTRUZIONI O MATERIALI FORNITI dal consumatore.*

# INFO E CONSIGLI UTILI: COSA DEVO SAPERE

- INSTALLAZIONE E DIFETTO DI CONFORMITÀ:
- Il difetto di conformità che deriva dall'imperfetta installazione del bene è equiparata al difetto di conformità del bene SE:
- – L'INSTALLAZIONE È COMPRESA NEL CONTRATTO DI VENDITA;
- – È FATTA DAL VENDITORE;
- – È FATTA DA ALTRI MA SOTTO LA RESPONSABILITÀ DEL VENDITORE.
- *“Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente alla CONSEGNA del bene”*  
= *GARANZIA LEGALE*

# INFO E CONSIGLI UTILI: COSA DEVO SAPERE

- **GARANZIA LEGALE: ART. 130 CODICE DEL CONSUMO**
- **DURATA: 2 ANNI (NUOVO) – 1 ANNO (USATO – solo se indicato nel contratto, altrimenti restano 2 anni) (artt. 132–134 codice del consumo)**
- Ogni patto contrario volto a limitare ulteriormente il periodo di garanzia legale è **NULLO** (art. 133 codice del consumo).
- **INVERSIONE DELL'ONERE DELLA PROVA: primi 6 MESI**
- **TERMINE PER LA DENUNCIA DEL DIFETTO: 60 gg. dalla scoperta del difetto**
- **RIMEDI IN GARANZIA:**
  - no spese aggiuntive per il consumatore;
    - – riparazione o sostituzione a scelta del consumatore
    - – **riduzione del prezzo / risoluzione del contratto se:**
      1. non è possibile riparare o sostituire;
      2. il venditore non ha riparato o sostituito il bene in un termine congruo;
      3. la riparazione e/o sostituzione ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

# INFO E CONSIGLI UTILI: COSA DEVO SAPERE

- **GARANZIA LEGALE: COSA PUÒ FARE IL VENDITORE**
- – Se il rimedio scelto dal consumatore è oggettivamente impossibile o troppo oneroso il venditore può richiedere un congruo contributo per la spesa o proporre al consumatore il rimedio meno oneroso.
- – Se il difetto di conformità è di lieve entità **NO RISOLUZIONE DEL CONTRATTO** (generalmente si ha una adeguata diminuzione del prezzo).
- **AZIONE DI REGRESSO DEL VENDITORE:**
- il venditore ha diritto di regresso se il difetto di conformità deriva da un'azione o omissione del produttore o di altro pregresso venditore della stessa catena distributiva – salvo rinuncia o patto contrario. (1 ANNO = PRESCRIZIONE AZIONE DI REGRESSO) (ART. 131 CODICE DEL CONSUMO)



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen  
La voce dei consumatori

lvh apa

Wirtschaftsverband Handwerk und Dienstleister  
Confartigianato Imprese

## E-Commerce – Was ist vor der Umsetzung zu beachten?

*Tipps vom Verkauf bis zur Onlineschlichtung*

## E-Commerce – Cosa sapere prima di iniziare

*I consigli dalla vendita alla conciliazione online*

12.06.2017



# Piattaforma ODR



The screenshot shows the homepage of the ODR platform. The browser window title is "Homepage - Risoluzione online delle controversie - Mozilla Firefox". The address bar shows the URL "https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=IT". The page features a navigation menu with "PAGINA INIZIALE", "INFORMAZIONI SUL SITO", "SERVE AIUTO?", "ACCEDI >", and "Registrati". The main content area has a blue background with silhouettes of business people. On the left, there is a section titled "Informazioni sul sito" with text explaining the platform's purpose. On the right, there are two buttons: "Sono un consumatore" and "Sono un commerciante", each with a corresponding description of the user's role.

Homepage - Risoluzione online delle controversie - Mozilla Firefox

Email x Colt Engine Webmail - Be... x Homepage - Risoluzione ... x

https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=IT

Suchen

Risoluzione online delle controversie

PAGINA INIZIALE INFORMAZIONI SUL SITO SERVE AIUTO? ACCEDI > Registrati

### Informazioni sul sito

Se hai riscontrato un problema con un acquisto online, puoi usare questo sito per trovare una soluzione extragiudiziale. Puoi usarlo solo se risiedi nell'UE e il commerciante ha sede nell'UE. In alcuni paesi puoi usare questo sito anche se sei un commerciante e desideri presentare un reclamo contro un consumatore per un prodotto o servizio che hai venduto online.

Sono un **consumatore**  
Desidero presentare un reclamo nei confronti di un commerciante

Sono un **commerciante**  
Desidero presentare un reclamo nei confronti di un consumatore

6,12 / 22,99 0,00 x 0,00 Folie 2 von 14 Standard 64%

Menu rebecca [Password email ODR... ODRVortrag.odp - Libr... Mi, 7. Jun., 12:00





## Piattaforma ODR

- Istituita dal regolamento UE n.524/2013;
- Sito web interattivo, disponibile in tutte le lingue degli Stati Membri dell'Unione Europea;
- Scopo: fornire uno strumento volto a contribuire alla risoluzione stragiudiziale delle controversie C2B;
- Scopo: corretto funzionamento del mercato interno, in particolare del mercato digitale;
- Attivazione ODR contact point in ogni Stato Membro dell'UE



# Attività degli ODR contact points

- 1) Fornire assistenza e/o informazioni a consumatori, aziende, consulenti e organismi ADR su tematiche come:
- 2) - gestione del reclamo;
- 3) - operatività della piattaforma ODR;
- 4) - diritto dei consumatori;
- 5) - norme procedurali dei vari organismi ADR;
- 6) - altri mezzi giuridici per far valere i diritti dei consumatori
- 7) Informare su eventuali aggiornamenti della piattaforma ODR;
- 8) Attività di coordinamento con gli altri ODR contact points

## Aziende - obblighi di comunicazione:



### Art.14 Regolamento EU n.524/2013

- Applicazione della norma riguarda tutti i professionisti che operano online tramite un sito internet, un negozio online inserito in una piattaforma, attraverso un'App e offerte avvenute via email;
- Link alla piattaforma ODR deve essere inserito nelle proprie condizioni generali del contratto e deve essere facilmente accessibile ai consumatori;
- Deve essere pubblicato un indirizzo di posta elettronica per la gestione dei reclami e della corrispondenza da e verso la piattaforma ODR;



## Condizioni generali del contratto: indicazione diretta di un organismo ADR

- Tramite la piattaforma ODR viene **soddisfatta la condizione di procedibilità essenziale della piattaforma ODR** = accordo delle parti affinché il reclamo possa essere inoltrato ad un organismo ADR, scelto dalle parti;
- Le aziende possono già inserire nelle proprie condizioni generali del contratto l'organismo di risoluzione delle controversie (=ADR) che proporanno al consumatore in caso di reclami;
- Vantaggi giuridici di una tale scelta:
  - - proposta di un organismo ADR da parte dell'azienda viene anticipata;
  - - chiarezza d'informazione al consumatore;
  - - rispetto della tempistica prevista dalla piattaforma ODR;
  - - rapidità procedurale nell'inoltro tramite piattaforma ODR del reclamo all'organismo ADR scelto;

# Funzionamento della piattaforma ODR



The screenshot shows a web browser window titled "Crea un account - Mozilla Firefox". The address bar displays the URL: [https://ecas.ec.europa.eu/cas/oauth/external/register.cgi?loginRequestId=ECAS\\_LR-33419257-d8vuNix1UzH8pzGsoWoE4P2KC1WWz;](https://ecas.ec.europa.eu/cas/oauth/external/register.cgi?loginRequestId=ECAS_LR-33419257-d8vuNix1UzH8pzGsoWoE4P2KC1WWz;). The page header includes the "EU Login" logo with the tagline "One account, many EU services", a "Where is ECAS?" button, and a language dropdown menu currently set to "italiano (it)". Navigation links for "Crea un account" and "Accesso" are visible in the top right.

The main heading is "Crea un account". Below it, there is a link for "Assistenza agli utenti esterni". The registration form contains the following fields:

- Nome:
- Cognome:
- e-mail:
- Confermare l'indirizzo e-mail:
- Lingua per le e-mail:

The browser's taskbar at the bottom shows several open applications, including "Menu", "Crea un account - Maz...", "ODR", "[ODRVortrag.odp - Libr...", "[userguide-odr-it.pdf]", and "Screenshot at 2017-05...". The system tray on the right indicates the date and time: "Mi, 17. Mai., 13:57".

## Funzionamento della piattaforma ODR



- **Creare un account Ecas:** a tal fine si deve disporre di un indirizzo email valido;
- Compilare il modulo online;
- Si riceverà una mail contenente un link;
- Cliccando sul link, si convalida l'account appena creato

## Funzionamento della piattaforma ODR – risposta al reclamo



- Esaminare il reclamo, cliccando sulla riga corrispondente;
- Se volete rispondere al reclamo, proponete un organismo ADR al consumatore. Si aprirà una pagina in cui scrivere la propria versione dei fatti;
- Se non volete rispondere, è possibile rigettare anche il reclamo, cliccando „non propongo un organismo di risoluzione delle controversie“

## Funzionamento della piattaforma ODR



- Una volta proposto un organismo ADR, sarà il consumatore a dover rispondere se aderire alla proposta o meno;
- Se il consumatore accetta, la piattaforma ODR inoltrerà all'organismo scelto il reclamo;
- Tutte le comunicazioni avverranno tramite la piattaforma ODR;
- Entro 90 giorni, l'organismo ADR, dopo aver valutato la propria competenza per materia e/o territorio, proporrà una proposta conciliativa alle parti



## Quali organismi ADR scegliere



- Gli organismi ADR da scegliere sono quelli presenti e listati nella piattaforma ODR;
- Nella piattaforma ODR sono anche indicate le competenze per territorio e/o per materia dell'organismo ADR ed **eventuali costi** del servizio per le aziende;
- Attenzione alla procedura indicata dall'organismo ADR: solo online?

## Dati statistici ODR aggiornati al 07 giugno 2017



- **32746** numero totale di reclami inoltrati in Europa;
- **1738** numero totale di reclami inoltrati in Italia;
- - **63,95% nazionali;**
- - **30,05% internazionali;**
- Settori con il maggior numero di reclami:
  - - **11,15% abbigliamento e calzature;**
  - - **9,23% compagnie aeree;**
  - - **7,77% acquisti di beni tecnologici**

## Vantaggi per i consumatori e le aziende del Trentino – Alto Adige



- Assenza di barriere linguistiche – traduzione in tempo reale senza costi;
- Procedura semplificata, volta a semplificare anche il lavoro di un servizio clienti;
- Possono essere inoltrati sia reclami nazionali sia europei;
- **Polonia, Belgio, Lussemburgo, Germania:** aziende possono inoltrare un reclamo nei confronti di un consumatore;
- Servizio gratuito, volto a rendere possibile la soddisfazione della condizione di procedibilità richiesta dalla piattaforma ODR;
- Possibilità di contattare ODR advisor, via telefono al n. 0471/980939, via chat in piattaforma ODR oppure via email: [odr.berto@ecc-netitalia.it](mailto:odr.berto@ecc-netitalia.it);

Grazie per l'attenzione!

Domande?





HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen  
La voce dei consumatori

lvh apa

Wirtschaftsverband Handwerk und Dienstleister  
Confartigianato Imprese

## E-Commerce – Was ist vor der Umsetzung zu beachten?

*Tipps vom Verkauf bis zur Onlineschlichtung*

## E-Commerce – Cosa sapere prima di iniziare

*I consigli dalla vendita alla conciliazione online*

12.06.2017





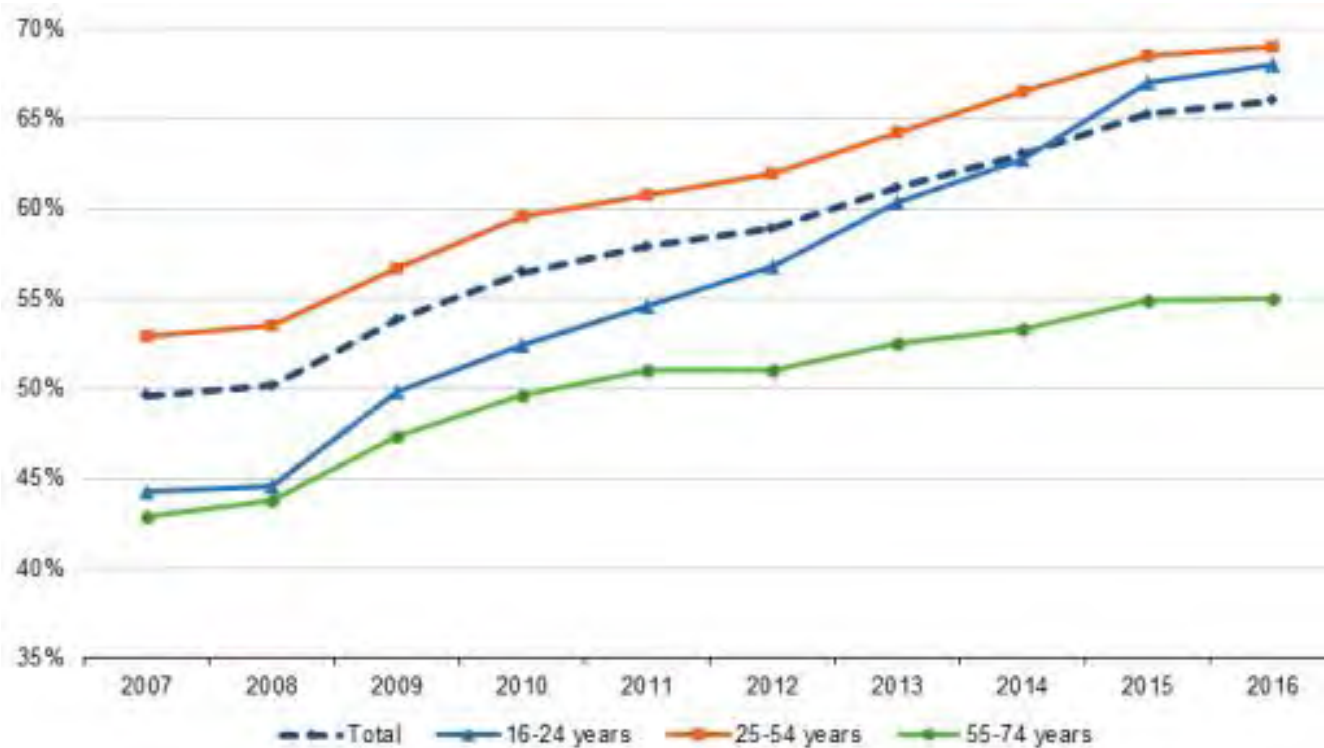
12.06.2017

**E-Commerce - Was ist vor der Umsetzung zu beachten?**

# Inhalt

- Daten zum Online-Handel
- Warum Amazon?
- Anforderungen und Kosten
- Leistungen des lvh.apa
- Neue Möglichkeiten für die Betriebe
- ODR auf amazon
- Rückgabegerichtlinien

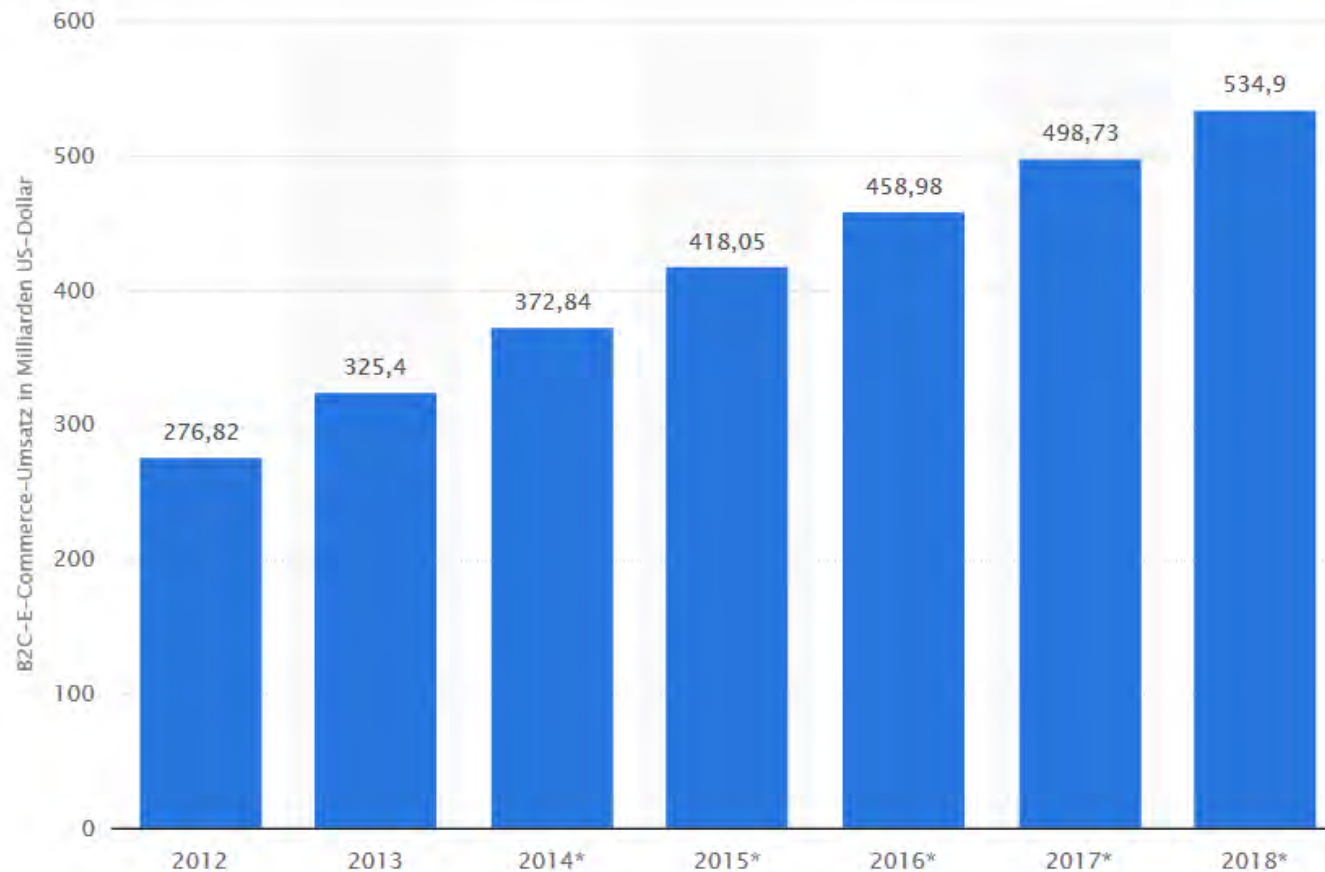
# Internetnutzer, die in den letzten 12 Monaten (2007-2016) online eingekauft haben



<https://de.statista.com/themen/2142/e-commerce-in-europa/>



## B2C E-Commerce Umsatz EU in Mrd. US-Dollar von 2012 – 2018



<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/2813/umfrage/entwicklung-des-b2c-e-commerce-umsatzes-in-europa/>

lvhapa

Wirtschaftsverband Handwerk und Dienstleister  
Confartigianato Imprese



Etsy



# Warum Amazon?

- Reichweite: 300 Millionen registrierte Nutzer weltweit, davon 32 % in Europa
- 24,8 Millionen monatliche Besucher der Seite allein in Deutschland
- Professioneller Marktplatz und Produktpräsentation
- Niedrige Anfangsinvestition
- Eigenes Schaufenster (Anzahl Betriebe)

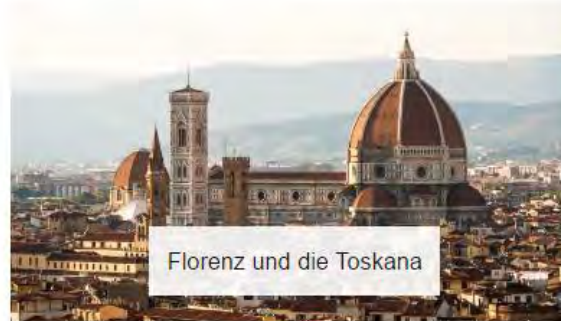


# MADE *in* ITALY

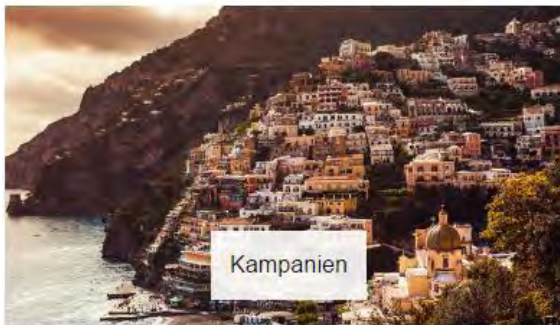
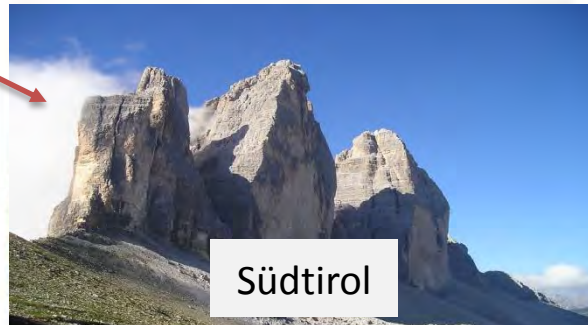
Exquisite italienische Handwerkskunst  
bei Handmade

# Schaufenster

## PRÄSENTIERTE REGIONEN



## PRÄSENTIERTE REGIONEN



# Anforderungen an Verkäufer



**100% Made in Italy**

Traditionelle  
Verfahren und  
Techniken



**Handwerk**

Betrieb mit max.  
20 Mitarbeitern



**Besonderheit**

Herstellung  
begrenzter  
Mengen, Unikate



Lebensmittel: IGP, IGT, DOC, DOCG

\*Entscheidung über Aufnahme liegt bei amazon

# Kosten

Grundgebühr (ab 2018, 39€+IVA im Monat)

- Kommissionen auf Verkäufe (12 – 15%, 20% auf Schmuck)

Kosten für Werbematerial (Fotos, evtl. Video)

- Verpackung und Versand (Endkunde)

Umsatzsteuerregistrierung (wenn ein bestimmter Umsatz überschritten wird)



# Was tut der lvh für mich?

- Betreuung: **Basispaket und Starterpaket** → **erfolgreicher Start auf amazon**
- Zusammenarbeit mit Partnern (Möglichkeit Versand über TransOpt)
- Direkter Kontakt zu den verantwortlichen MA bei amazon
- Bürokratischer Aufwand wird verringert
- „Gemeinsam sind wir stark“ : mehr Mitsprache und bessere Konditionen
- Gemeinsame Werbeaktionen



# Neue Möglichkeiten für die Betriebe

- Professionelle Präsentation
- Unterseite, die Firmenpräsentation ermöglicht
- Abheben von der Masse – Kriterien als Selektionsfaktor
- Sichtbarkeit für das Südtiroler Handwerk
- Begleiteter Einstieg in den Online-Handel mit direkten Ansprechpartnern
- Keine Bindung
- Digitale Kompetenzen

# ODR – Einbindung auf amazon

- Auf seller central bekommt der Verkäufer die Möglichkeit, einen Hinweis zum ODR einzubinden
- Wichtig: Link muss für den Verbraucher leicht zugänglich sein, daher wird auch empfohlen, diesen weiterhin ins Impressum aufzunehmen



## hecho.

hecho. Schaufenster

★★★★★ | 97% positiv in den letzten 12 Monaten (33 Bewertungen)

mpressum

hecho.

Akazienweg 4a

H1372 Niederkrüchten

JStID: DE286213618

Telefon: +49 (0) 163 7091986

Telefax: +49 (0) 2163 450028

E-Mail: info@hechobags.de

Beschwerdeverfahren Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO:

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden

### mpressum & Info zum Verkäufer

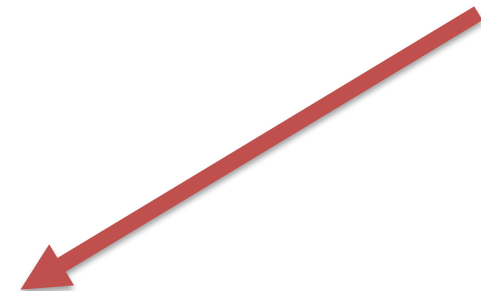
Beschäftsname:hecho.

Beschäftsart:Einzelunternehmer

Handelsregisternummer:KEINE


JStID:DE286213618

Unternehmensvertreter:Sebastian Muess



# Rückgaberrichtlinien – Änderung am 19.04.2017

- "Zusätzlich zu Ihren gesetzlichen Rechten bieten wir Ihnen die folgende [freiwillige Rückgabegarantie](#) an:"
- **-innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Ware zurücksenden**
- -wenn Waren in Übereinstimmung mit dieser freiwilligen Rückgabegarantie zurückgesendet werden : Erstattung des Kaufpreises
- -Bekleidung, Schuhe und Handtaschen – Übernahme der Liefer- und Rücksendekosten
- -Waren, deren Preis 40 Euro übersteigen und die innerhalb von 14 Tagen abgesendet werden– Übernahme der Rücksendekosten



#### UNSERE FREIWILLIGE RÜCKGABEGARANTIE:

Zusätzlich zu Ihren gesetzlichen Rechten bieten wir Ihnen die folgende freiwillige Rückgabegarantie an:

Produkte von Amazon EU S.à.r.l. können Sie innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Ware an Amazon EU S.à.r.l. zurücksenden, sofern keiner der [Ausschlussgründe](#) vorliegt, die Ware vollständig ist und sich in demselben Zustand befindet wie bei Erhalt. Waren, für die Sie kein Widerrufsrecht haben, können Sie auch im Rahmen der Rückgabegarantie nicht zurückschicken. Weitere Einzelheiten finden Sie [hier](#). Bitte nutzen Sie zur Rücksendung unser [Online-Rücksendezentrum](#).

Wenn Sie Waren in Übereinstimmung mit dieser freiwilligen Rückgabegarantie zurücksenden, erstatten wir Ihnen den Kaufpreis, nicht jedoch die Versandkosten Ihres ursprünglichen Kaufes. Außerdem tragen Sie die Transportgefahr sowie die Rücksendekosten. Die Versand- und Rücksendekosten tragen wir nur für Rücksendungen von Kleidung, Schuhen und Handtaschen. **Diese Rückgabegarantie beschränkt nicht Ihre gesetzlichen Rechte und somit auch nicht Ihr Widerrufsrecht wie oben beschrieben.**

#### GESETZLICHES GEWÄHRLEISTUNGSRECHT:

Zusätzlich zu Ihrer 30-Tage Rückgabegarantie haben Besteller in der Europäischen Union für einen Zeitraum von zwei Jahre ab der Lieferung der Ware Gewährleistungsrechte und können die Reparatur oder den Ersatz der auf Amazon gekauften Produkte verlangen, wenn diese sich als mangelhaft oder nicht wie beschrieben erweisen. Wenn die Ware nicht innerhalb einer angemessenen Zeit oder nicht ohne Schwierigkeiten repariert oder ersetzt werden kann, können Sie die Rückerstattung oder Minderung des Kaufpreises verlangen.

Im Fall von gebrauchten Waren kann die Gewährleistungsfrist kürzer als zwei Jahre sein.

Für zusätzliche Informationen über die Bestimmungen und Bedingungen verweisen wir Sie auf unsere Rückgabebedingungen.



**KONTAKT**

lvh.apa

Innovation und Neue Märkte

Ann-Christin Döding

[export@lvh.it](mailto:export@lvh.it)

0471 323253



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen  
La voce dei consumatori

lvh apa

Wirtschaftsverband Handwerk und Dienstleister  
Confartigianato Imprese

## E-Commerce – Was ist vor der Umsetzung zu beachten?

*Tipps vom Verkauf bis zur Onlineschlichtung*

## E-Commerce – Cosa sapere prima di iniziare

*I consigli dalla vendita alla conciliazione online*

12.06.2017

